

檔案編號：MC/INT/5
經電郵方式發送

致：所有獲授權保險人的行政總裁、持牌保險代理機構及持牌保險經紀公司的負責人

敬啟者：

《監管通訊》

保險業監管局（保監局）的新一期定期刊物《監管通訊》已經發布，並可於保監局網站下載：https://www.ia.org.hk/tc/legislative_framework/conduct_in_focus.html

在本期《監管通訊》中，保監局提供了2022年全年接獲投訴的統計數字、為保險從業員提供與監管事項相關的指引、並重點探討與保單持有人有關的課題。

我們還發布了一份關於「理賠處理」的特刊，為保險人和理賠從業員提供保監局的若干監管原則和標準的概述。這些原則和標準適用於保單的理賠處理和處理流程，並特別聚焦於醫療保險的理賠，就其提供了當保監局根據這些監管原則和標準評估保險人處理理賠流程時會考慮哪些問題的指引。

在保單持有人專欄中，有鑑於現已通關，我們根據處理投訴和執法工作的經驗，重點探討內地訪客在香港購買保單時應該考慮的三個重要經驗。此外，鑑於近期有關人工智能的聊天機器人所引起的話題，我們提供了保監局對其在保險行業中的應用及可能適用的監管要求的看法。

最後，作為我們持續監管工作的一部分，保監局對持牌保險經紀公司進行實地查察，以評估它們是否符合保險業監管框架當中主要規定的合規情況。在業務常規部分，我們解釋了實地查察作為有效監管工具的重要性，並概述經紀公司如果被選中進行查察所可預期的程序為何。

如對本通函的內容有任何疑問，請電郵至conductsupervision@ia.org.hk。

保險業監管局
市場行為部主管及法律總監
郭家華 謹啟

副本抄送： 香港保險業聯會
香港保險顧問聯會
香港專業保險經紀協會

2023年5月12日